



AMET S.p.A. Fondata nel 1908 già AEM

AMET SPA	
76125 TRANI (BT)	
RIC.	1- FEB. 2022
Prot. N°	394

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Affidamento del servizio di recupero stragiudiziale e giudiziale dei crediti insoluti
relativi ai servizi forniti da AMET SpA**

Handwritten signature

1. Definizioni del servizio

Ferme restando le definizioni e le classificazioni del D.Lgs. 18/04/2016, n. 50 e s.m.i., ai fini del presente Capitolato Speciale d'Appalto e della restante documentazione di gara si adottano le seguenti definizioni/abbreviazioni:

- **Capitolato o CSA:** il presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- **Affidatario (o Ditta affidataria), Appaltatore, Aggiudicatario, Contraente:** l'operatore economico, singolo o plurimo (ad es.: raggruppamento temporaneo di imprese), aggiudicatario dell'appalto;
- **Stazione Appaltante, Committente:** AMET SpA;
- **Utente o Utenza:** Clienti di AMET SpA per i servizi oggetto del presente appalto;
- **Direttore dell'esecuzione del contratto:** Referente individuato da AMET SpA per la gestione del servizio ai sensi e per gli effetti dell'art. 101 del D.Lgs. 50/2016.

2. Carattere del servizio

L'appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di riscossione coattiva in via stragiudiziale e giudiziale dei crediti insoluti relativi ai servizi forniti da AMET Spa.

L'indizione e la gestione dell'appalto di cui al presente Capitolato è di competenza di AMET SpA. Il controllo ed il giudizio sulla regolare esecuzione del servizio spettano nello specifico all'Ufficio Recupero Crediti di AMET SpA, al quale dovranno essere riportate dall'Affidatario tutte le eventuali problematiche o informazioni utili all'ottimizzazione del servizio.

L'Aggiudicatario nell'ambito dell'esecuzione del servizio affidato dovrà attenersi a quanto disposto dall'Autorità competente (ARERA) nel rispetto della normativa di cui al TESTO INTEGRATO MOROSITÀ ELETTRICA - TIMOE "Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015 - 258/2015/R/com, modificato e integrato con le deliberazioni 487/2015/R/eel, 17/2016/R/com, 73/2016/R/eel, 208/2016/R/eel, 553/2016/R/eel, 376/2017/R/com, 593/2017/R/com, 485/2018/R/eel, 569/2018/R/com, 184/2020/R/com, 219/2020/R/com e 37/2020/R/eel" .

L'Affidatario inoltre deve usare, nello svolgimento dei servizi, la diligenza del "Buon Padre di Famiglia" ai sensi dell'art. 1176 c.c.

3. Fonte di finanziamento

L'appalto è finanziato con gli incassi derivanti alla Stazione Appaltante dalle riscossioni oggetto del presente capitolato.

4. Requisiti indispensabili richiesti

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

Requisiti di idoneità professionale (art. 83, comma 1, lett. a) D.Lgs. n. 50/2016)

- a) Iscrizione nel registro delle imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura;
- b) Iscrizione nel registro professionale dello Stato di residenza (se proveniente da altri stati dell'Unione Europea senza residenza in Italia);
- c) Possesso della Licenza di Pubblica Sicurezza per l'abilitazione al servizio di recupero crediti stragiudiziali, rilasciata in conformità alla normativa che regola il settore in corso di validità, senza prescrizioni e limitazioni ai sensi dell'art. 9 del T.U.L.P.S.

Requisiti di capacità economica e finanziaria (art. 83, comma 1, lett. b) D.Lgs. n. 50/2016)

- a) Fatturato minimo annuo globale conseguito negli ultimi tre esercizi antecedenti la pubblicazione del bando di gara per un importo non inferiore ad una volta e mezza l'importo a base d'asta;
- b) Fatturato minimo annuo nello specifico settore del servizio oggetto dell'appalto conseguito negli ultimi tre esercizi antecedenti la pubblicazione del bando di gara per un importo non inferiore ad una volta l'importo a base d'asta.

Requisiti di capacità tecnico organizzativa (art. 83, comma 1, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016)

- a) Avvenuto espletamento negli ultimi tre anni di servizi specifici (recupero crediti giudiziale e/o stragiudiziale) per un importo globale non inferiore ad € 5.000.000,00.

5. Diritto di recesso

AMET SpA si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico e a tutela della propria autonomia amministrativa, di recedere in ogni momento dal presente contratto, nel rispetto di quanto previsto dalle norme di legge.

Il recesso della Stazione Appaltante non dà diritto ad alcun indennizzo a favore dell'Appaltatore. In caso di recesso, le parti si impegnano a regolare di comune accordo i rapporti pendenti nel corso del periodo intercorrente fra la comunicazione di recesso e l'efficacia di quest'ultimo.

6. Garanzia definitiva

La garanzia definitiva dovrà essere presentata in conformità al disposto dell'art. 103, D.Lgs. n. 50/2016, con le integrazioni previste dal disciplinare di gara. Essa è posta a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni nascenti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempienza delle obbligazioni stesse, del rimborso di somme eventualmente corrisposte in più da AMET, nonché della tacitazione di crediti esposti da terzi verso l'Appaltatore in relazione a servizi e/o forniture connessi con l'appalto, salva, in tutti i casi, ogni altra azione ove la garanzia non risultasse sufficiente.

La garanzia deve essere ricostituita nella sua integrità nel termine di 15 giorni, ove per qualsiasi causa, l'importo della stessa scenda al di sotto di quanto previsto.

7. Cessione del contratto e subappalto

È vietata la cessione del servizio a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causati a AMET.

Tenuto conto delle specifiche caratteristiche dell'appalto, ai sensi dell'art. 49, comma 2 del DL 77/2021, convertito con Legge n. 108 del 29.7.2021 è vietata qualunque forma di subappalto e/o subaffidamento e la prestazione dovrà essere integralmente eseguita dall'aggiudicatario.

8. Servizi minimi richiesti

L'attività di recupero crediti si concretizzerà in azioni finalizzate all'ottenimento del pagamento delle fatture insolute da parte degli utenti per l'acquisto di energia elettrica. In particolare, il servizio, in ragione della tipologia di utenti (attivi/cessati) dovrà articolarsi nelle seguenti fasi:

ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO PER UTENTI ATTIVI

a) Attività di caricamento delle posizioni

La Stazione appaltante, entro trenta giorni dalla stipula del contratto di appalto, provvederà a mettere a disposizione dell'affidatario le posizioni debitorie presenti nel sistema informativo aziendale. L'affidamento delle posizioni debitorie da lavorare potrà avvenire, a scelta della Stazione appaltante e sentito l'affidatario del servizio, anche mediante più invii successivi che dovranno comunque essere completati entro sei mesi dall'avvio del servizio.

In accordo con l'Affidatario il trasferimento dei dati dei debitori dal sistema informativo aziendale al sistema informativo dell'affidatario potrà avvenire anche informaticamente con modalità da concordarsi e con spese a carico dell'affidatario.

Entro i successivi trenta giorni dall'invio delle posizioni debitorie l'affidatario è tenuto a svolgere le seguenti attività:

- Immissione del gruppo di debitori a sistema;
- Analisi preliminare del lotto mediante una verifica delle informazioni anagrafiche e di contatto;
- Studio e caricamento delle informazioni contrattuali.

L'Affidatario si obbliga a prendere in carico anche eventuali posizioni presenti nel sistema informativo aziendale che risultino prive di tutte le informazioni necessarie all'attività di recupero del credito rimanendo a suo carico ogni onere necessario per il recupero di tali informazioni.

Tale attività è remunerata all'interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto. Nessun ulteriore compenso sarà dovuto all'Affidatario per lo svolgimento delle prestazioni comprese nell'attività di caricamento delle posizioni debitorie.

b) Procedura di recupero stragiudiziale degli importi esigibili

Entro 90 giorni lavorativi, dalla messa a disposizione delle posizioni debitorie da parte della Stazione appaltante, l'Aggiudicatario provvederà nel rispetto della normativa di cui al TESTO INTEGRATO MOROSITÀ ELETTRICA - TIMOE "Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015 - 258/2015/R/com, modificato e integrato con le deliberazioni 487/2015/R/eel, 17/2016/R/com, 73/2016/R/eel, 208/2016/R/eel, 553/2016/R/eel, 376/2017/R/com, 593/2017/R/com, 485/2018/R/eel, 569/2018/R/com, 184/2020/R/com, 219/2020/R/com e 37/2020/R/eel" a:

- Redigere, attraverso il sistema informativo aziendale, la messa in mora al pagamento del cliente moroso da inviare mediante raccomandata A/R con la quale, reso preliminarmente edotto dell'affidamento a terzi delle attività di recupero crediti, verrà assegnato termine perentorio di giorni 40 per il pagamento della somma dovuta senza alcuna maggiorazione, con l'indicazione della data di riferimento del debito, della data entro cui eseguire

tassativamente il versamento, e delle modalità di pagamento e con avvertenza che, scaduto tale termine, si provvederà ad una riduzione di potenza ed debito sarà maggiorato degli interessi di mora nella misura del tasso legale, dell'aggio di riscossione e delle spese di istruttoria ed di esazione;

- Monitorare la notifica, gestire i reclami e negoziare con il debitore;
- Effettuare un sollecito telefonico all'utente inadempiente che dovrà essere espletato nel pieno rispetto della normativa UNIREC e nel rispetto del Comunicato del Garante per la protezione dei dati personali in ordine alla liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti;
- In caso di inutile decorso del termine di 40 giorni assegnato con la comunicazione di messa in mora l'Affidatario comunicherà all'Ufficio commerciale di Amet gli estremi dell'utente con richiesta di riduzione della potenza erogata. Qualora le condizioni tecniche del misuratore lo consentano l'Appaltatore potrà richiedere, già dal 26° giorno successivo alla comunicazione di messa in mora, all'Ufficio commerciale di Amet la riduzione di potenza del 15%.
- Procedere alla comunicazione dell'utente moroso all'Ufficio Commerciale di Amet ai fini della conseguente riduzione di potenza qualora sia già presente a sistema una precedente messa in mora inviata.

L'Aggiudicatario potrà comunque promuovere, a proprie spese, ogni altra azione stragiudiziale diretta al recupero del credito in conformità alle disposizioni di legislative in materia.

All'esito della disposta riduzione di energia l'Aggiudicatario dovrà:

In caso di contatto successivo da parte dell'utente:

- a) Procedere alla registrazione dell'avvenuto pagamento da parte del cliente moroso e alla conseguente segnalazione all'ufficio commerciale di ripristino della potenza;
- b) In caso di richiesta da parte dell'utente moroso di piano di rientro l'Aggiudicatario potrà e dovrà concederlo al cliente seguendo le modalità di seguito indicate. All'atto della registrazione del pagamento della prevista somma in acconto l'Aggiudicatario dovrà segnalare all'ufficio commerciale di procedere alla riattivazione dell'utente in precedenza ridotta.
- c) In caso di concessione di piano di rientro l'Aggiudicatario dovrà occuparsi di monitorare l'adempimento del piano e l'adempimento delle fatture emesse successivamente al piano di rientro. Qualora l'inadempimento riguardi il PDR e vi è già precedente intimazione l'Aggiudicatario dovrà segnalare immediatamente l'utente all'ufficio commerciale per la successiva procedura di riduzione. Qualora l'inadempimento riguardi fatture successive al PDR l'Aggiudicatario dovrà procedere ad attivare la normale procedura innanzi indicata.
- d) L'Aggiudicatario dovrà monitorare i tempi di riduzione della energia disposti dal sistema e segnalare all'Ufficio Commerciale il decorso dei medesimi ai fini del conseguente distacco definitivo (questa attività da verificare perché se la fa il sistema in automatico l'aggiudicatario non deve fare nulla).

Al fine di agevolare il recupero, l'Aggiudicatario potrà:

- applicare eventuali riduzioni per gli utenti morosi concordate preventivamente con il Direttore dell'esecuzione
- concedere la possibilità di estinguere il debito mediante piani di rateizzazione di durata pari a tre rate per crediti fino ad €. 3.000,00, cinque rate per crediti fino a €. 10.000,00 ovvero 7 rate per crediti superiori a €. 10.000,00.

L'Aggiudicatario dovrà attivare un contact center con numero verde dedicato e dovrà fornire al cliente tutte le informazioni richieste. Nel periodo di affidamento delle pratiche l'Aggiudicatario sarà l'unico referente nei confronti del cliente finale e dovrà dotarsi di una struttura organizzativa adeguata alla gestione delle pratiche.

Qualora il debitore sia irreperibile, l'Aggiudicatario dovrà effettuare tutte le attività di identificazione necessarie tramite l'accesso a banche dati esterne compiendo attività di bonifica di dati anagrafici incompleti ed errati e valutazione soggettiva ed oggettiva sulla solvibilità del debitore procedendo, una volta bonificati i dati ad un ulteriore sollecito.

Mensilmente, l'Aggiudicatario dovrà fornire il report delle riscossioni effettuate suddiviso per data e lotto di affidamento, con indicazione del nome del cliente, codice anagrafico, numero di fattura, importo affidato e importo riscosso a titolo di sorte, interessi e spese.

Trimestralmente l'Aggiudicatario dovrà fornire anche report statistici da cui si evincano le attività svolte e le performance raggiunte anche tramite il proprio sistema gestionale a cui verrà assicurato l'accesso alla Stazione appaltante.

All'esito della disposta riduzione totale di energia l'Aggiudicatario dovrà attivare le procedure di recupero del credito di seguito indicate.

Trascorso senza esito il termine assegnato in via stragiudiziale ai debitori per il pagamento e decorse infruttuosamente eventuali trattative, l'Aggiudicatario, valutata la convenienza e la possibilità di riscossione del credito in via giudiziale, individuando le posizioni su cui risulta non conveniente procedere, completo di report di inesigibilità.

Al fine di quantificare il numero e l'importo delle posizioni debitorie che dovranno essere valutate alla stregua di crediti inesigibili, tenuto debito conto delle valutazioni preliminari e successive sul credito, l'Aggiudicatario attesterà alla Stazione appaltante, con motivata e qualificata relazione, supportata da relativa documentazione, quali siano i crediti che a proprio giudizio andrebbero stralciati, per la successiva attività di cessione pro soluto ovvero passaggio a perdita.

Tale attività è remunerata all'interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto. Nessun ulteriore compenso sarà dovuto all'Affidatario per lo svolgimento delle prestazioni comprese nella presente attività.

c) Presidio in sede

La Stazione appaltante si riserva di ordinare il presidio di un apposito sportello presso la sede dell'AMET S.p.A. che dovrà essere attivo almeno due giorni a settimana con lo scopo di fornire al cliente tutte le informazioni e chiarimenti relative alla propria posizione debitoria ed alle modalità con cui estinguerla.

Il personale dedicato dovrà essere opportunamente formato a gestire l'attività di front office. La Stazione appaltante potrà richiedere in qualsiasi momento la sostituzione del personale ritenuto, a suo insindacabile giudizio, non idoneo.

Per lo svolgimento di tale attività la Stazione appaltante riconoscerà un importo forfettario settimanale, di seguito riportato, soggetto a sconto in fase di gara.

d) Indagini patrimoniali

La Stazione appaltante si riserva di ordinare, prima di esperire l'eventuale azione giudiziale, delle indagini patrimoniali aggiuntive finalizzate ad individuare e condividere le posizioni da passare alla fase giudiziale, consistenti in indagini investigative sulle posizioni meritevoli di approfondimento e

non incassate alla fine della fase stragiudiziale, con evidenza degli elementi patrimoniali dei debitori non incassati alla fine della fase stragiudiziale.

Per lo svolgimento di tale attività la Stazione appaltante riconoscerà un importo forfettario per singola posizione e per singola attività, di seguito riportato, soggetto a sconto in fase di gara.

e) Fase monitoria e fase esecutiva

Trascorso senza esito il termine assegnato in via stragiudiziale ai debitori per il pagamento e decorse infruttuosamente eventuali trattative, l'Aggiudicatario, valutata la convenienza e la possibilità di riscossione del credito in via giudiziale, individuando con l'Aggiudicatario le posizioni su cui conviene esperire l'azione giudiziale che si compone delle seguenti fasi:

- I. Predisposizione e deposito del ricorso per decreto ingiuntivo;
- II. Notifica del decreto ingiuntivo;
- III. Attività di phone collection preannunciando l'avvio dell'azione esecutiva;
- IV. Avvio e gestione completa dell'azione esecutiva.

L'Affidatario deve attivare tutte le procedure esecutive al fine di procedere alla tempestiva riscossione delle bollette (pignoramento dei beni mobili, pignoramento della quota di retribuzione, pignoramento dei beni immobili tramite iscrizione di ipoteca legale e comunque con tutti i mezzi di recupero coattivo previsti dalla legge), in piena osservanza delle norme legislative e regolamentari vigenti.

È cura dell'Affidatario verificare di volta in volta la possibilità di ricorrere allo strumento del fermo amministrativo come procedura alternativa e complementare al pignoramento mobiliare.

L'invio agli Utenti delle ingiunzioni, preavvisi ed avvisi di fermo, intimazioni di pagamento, atti di natura esecutiva ecc., sono resi noti agli Utenti secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

L'Aggiudicatario cura l'intera procedura coattiva, dal pignoramento all'eventuale vendita e gestione dell'asta pubblica, sotto la propria responsabilità; si può avvalere dell'ausilio di professionisti esterni, se e in quanto il ricorso all'opera di questi sia necessario per legge o comunque si configuri più vantaggioso in termini di economicità, efficienza e/o efficacia per l'azione esecutiva promossa, previo assenso della Stazione Appaltante e senza oneri aggiuntivi per quest'ultima.

Tale attività è remunerata all'interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto oltre al valore delle spese forfettariamente riconosciute nel successivo art. 10.

ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO PER UTENTI CESSATI

a) Attività di caricamento delle posizioni

La Stazione appaltante, entro trenta giorni dalla stipula del contratto di appalto, provvederà a mettere a disposizione dell'affidatario le posizioni debitorie presenti nel sistema informativo aziendale. L'affidamento delle posizioni debitorie da lavorare potrà avvenire, a scelta della Stazione appaltante e sentito l'affidatario del servizio, anche mediante più invii successivi che dovranno comunque essere completati entro sei mesi dall'avvio del servizio.

In accordo con l'Affidatario il trasferimento dei dati dei debitori dal sistema informativo aziendale al sistema informativo dell'affidatario potrà avvenire anche informaticamente con modalità da concordarsi e con spese a carico dell'affidatario.

Entro i successivi trenta giorni dall'invio delle posizioni debitorie l'affidatario è tenuto a svolgere le seguenti attività:

- Immissione del gruppo di debitori a sistema;

- Analisi preliminare del lotto mediante una verifica delle informazioni anagrafiche e di contatto;
- Studio e caricamento delle informazioni contrattuali.

L’Affidatario si obbliga a prendere in carico anche eventuali posizioni presenti nel sistema informativo aziendale che risultino prive di tutte le informazioni necessarie all’attività di recupero del credito rimanendo a suo carico ogni onere necessario per il recupero di tali informazioni.

Tale attività è remunerata all’interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto. Nessun ulteriore compenso sarà dovuto all’Affidatario per lo svolgimento delle prestazioni comprese nell’attività di caricamento delle posizioni debitorie.

b) Analisi delle posizioni, due diligence preliminare di esigibilità e analisi del credito

La Stazione appaltante si riserva di ordinare una preliminare attività di analisi delle posizioni, due diligence preliminare di esigibilità e analisi del credito che si compone delle seguenti attività:

- i. Puntuale analisi del credito sulle posizioni debitorie;
- ii. Attività di bonifica e arricchimento delle singole posizioni debitorie;
- iii. Analisi di recuperabilità singola ed aggregata per cluster
- iv. Analisi di eventuali circostanze pregiudizievoli ed eventi negativi.

In particolare la preliminare fase di due diligence, che dovrà essere svolta entro 90 giorni dall’invio delle posizioni debitorie da parte della Stazione appaltante, ha lo scopo di fornire alla Committente un’accurata analisi della distribuzione dei crediti scaduti attraverso diverse clusterizzazioni incrociate con la recuperabilità delle singole posizioni come ad esempio fascia di anzianità del credito e fascia di importo.

Per ogni posizione scaduta verrà calcolata una probabilità di incasso anche in relazione ad eventuali eventi negativi del debitore.

La probabilità di recupero sarà espressa in termini percentuali ove il valore rappresenta la probabilità di incassare per intero il credito scaduto.

Per il calcolo dell’indicatore di recuperabilità dovrà essere utilizzato un apposito algoritmo che analizzerà le singole caratteristiche dei crediti quali, l’anzianità e l’importo del credito scaduto, la consistenza patrimoniale immobiliare, il profilo anagrafico del debitore ed il comportamento storicizzato di cluster debitori simili.

Per lo svolgimento di tale attività la Stazione appaltante riconoscerà, sull’intero ammontare dei crediti, un importo forfettario, di seguito riportato, soggetto a sconto in fase di gara.

c) Attività di courtesy call

L’Affidatario, entro 90 giorni dalla messa a disposizione delle posizioni debitorie da parte della Stazione appaltante, procederà ad effettuare un sollecito telefonico all’utente inadempiente.

L’avvio dell’effettiva attività di recupero, che dovrà essere espletata nel pieno rispetto della normativa UNIREC e nel rispetto del Comunicato del Garante per la protezione dei dati personali in ordine alla liceità, correttezza e pertinenza nell’attività di recupero crediti, tale circostanza sarà registrata a cura e spese dell’Aggiudicatario tempestivamente, e comunque entro cinque giorni, sul sistema informativo aziendale allo scopo di far confluire eventuali incassi sull’apposito conto corrente dedicato al recupero dei crediti.

Tale attività è remunerata all’interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto. Nessun ulteriore compenso sarà dovuto all’Affidatario per lo svolgimento delle prestazioni comprese nella presente attività.

d) Procedura di recupero stragiudiziale degli importi esigibili

Entro 150 giorni naturali e consecutivi, dalla messa a disposizione delle posizioni debitorie da parte della Stazione appaltante, l'Aggiudicatario, individuati e distinti solo i crediti recuperabili totalmente o parzialmente avendo riguardo alla convenienza del recupero qualora parziale in relazione ai costi da sostenere, provvederà a:

- Redigere ed inviare una raccomandata A/R ai debitori con la quale, resi preliminarmente edotti dell'affidamento a terzi delle attività di recupero crediti, verrà assegnato termine perentorio di giorni 15 per il pagamento della somma dovuta (maggiorata degli interessi di mora nella misura del tasso legale, dell'aggio di riscossione e delle spese di istruttoria ed di esazione), con l'indicazione della data di riferimento del debito, della data entro cui eseguire tassativamente il versamento, e delle modalità di pagamento;
- Monitorare la notifica, gestire i reclami e negoziare con il debitore.

L'Aggiudicatario potrà comunque promuovere, a proprie spese, altresì azioni di phone – collection laddove ritenuto utile nei riguardi dei debitori ed ogni altra azione stragiudiziale diretta al recupero del credito in conformità alle disposizioni di legislative in materia.

Al fine di agevolare il recupero, l'Aggiudicatario potrà:

- applicare eventuali riduzioni per gli utenti morosi concordate preventivamente con il Direttore dell'esecuzione
- concedere la possibilità di estinguere il debito mediante piani di rateizzazione di durata non superiore a tre rate per crediti fino ad €. 3.000,00, cinque rate per crediti fino a €. 10.000,00 ovvero 7 rate per crediti superiori a €. 10.000,00.

L'Aggiudicatario dovrà attivare un contact center con numero verde dedicato e dovrà fornire al cliente tutte le informazioni richieste. Nel periodo di affidamento delle pratiche l'Aggiudicatario sarà l'unico referente nei confronti del cliente finale e dovrà dotarsi di una struttura organizzativa adeguata alla gestione delle pratiche.

Qualora il debitore sia irreperibile, l'Aggiudicatario dovrà effettuare tutte le attività di identificazione necessarie tramite l'accesso a banche dati esterne compiendo attività di bonifica di dati anagrafici incompleti ed errati e valutazione soggettiva ed oggettiva sulla solvibilità del debitore procedendo, una volta bonificati i dati ad un ulteriore sollecito.

Mensilmente, l'Aggiudicatario dovrà fornire il report delle riscossioni effettuate suddiviso per data e lotto di affidamento, con indicazione del nome del cliente, codice anagrafico, numero di fattura, importo affidato e importo riscosso a titolo di sorte, interessi e spese.

Trimestralmente l'Aggiudicatario dovrà fornire anche report statistici da cui si evincano le attività svolte e le performance raggiunte anche tramite il proprio sistema gestionale a cui verrà assicurato l'accesso alla Stazione appaltante.

Trascorso senza esito il termine assegnato in via stragiudiziale ai debitori per il pagamento e decorse infruttuosamente eventuali trattative, l'Aggiudicatario, valutata la convenienza e la possibilità di riscossione del credito in via giudiziale, individuando le posizioni su cui risulta non conveniente procedere, completo di report di inesigibilità.

Al fine di quantificare il numero e l'importo delle posizioni debitorie che dovranno essere valutate alla stregua di crediti inesigibili, tenuto debito conto delle valutazioni preliminari e successive sul credito, l'Aggiudicatario attesterà alla Stazione appaltante, con motivata e qualificata relazione,

supportata da relativa documentazione, quali siano i crediti che a proprio giudizio andrebbero stralciati, per la successiva attività di cessione pro soluto ovvero passaggio a perdita.

Tale attività è remunerata all'interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto. Nessun ulteriore compenso sarà dovuto all'Affidatario per lo svolgimento delle prestazioni comprese nella presente attività.

e) Presidio in sede

La Stazione appaltante si riserva di ordinare il presidio di un apposito sportello presso la sede dell'AMET S.p.A. che dovrà essere attivo almeno due giorni a settimana con lo scopo di fornire al cliente tutte le informazioni e chiarimenti relative alla propria posizione debitoria ed alle modalità con cui estinguerla.

Il personale dedicato dovrà essere opportunamente formato a gestire l'attività di front office. La Stazione appaltante potrà richiedere in qualsiasi momento la sostituzione del personale ritenuto, a suo insindacabile giudizio, non idoneo.

Per lo svolgimento di tale attività la Stazione appaltante riconoscerà un importo forfettario settimanale, di seguito riportato, soggetto a sconto in fase di gara.

f) Indagini patrimoniali

La Stazione appaltante si riserva di ordinare, prima di esperire l'eventuale azione giudiziale, delle indagini patrimoniali aggiuntive finalizzate ad individuare e condividere le posizioni da passare alla fase giudiziale, consistenti in indagini investigative sulle posizioni meritevoli di approfondimento e non incassate alla fine della fase stragiudiziale, con evidenza degli elementi patrimoniali dei debitori non incassati alla fine della fase stragiudiziale.

Per lo svolgimento di tale attività la Stazione appaltante riconoscerà un importo forfettario per singola posizione e per singola attività, di seguito riportato, soggetto a sconto in fase di gara.

g) Fase monitoria e fase esecutiva

Trascorso senza esito il termine assegnato in via stragiudiziale ai debitori per il pagamento e decorse infruttuosamente eventuali trattative, l'Aggiudicatario, valutata la convenienza e la possibilità di riscossione del credito in via giudiziale, individuando con l'Aggiudicatario le posizioni su cui conviene esperire l'azione giudiziale che si compone delle seguenti fasi:

- I. Predisposizione e deposito del ricorso per decreto ingiuntivo;
- II. Notifica del decreto ingiuntivo;
- III. Attività di phone collection preannunciando l'avvio dell'azione esecutiva;
- IV. Avvio e gestione completa dell'azione esecutiva.

L'Affidatario deve attivare tutte le procedure esecutive al fine di procedere alla tempestiva riscossione delle bollette (pignoramento dei beni mobili, pignoramento della quota di retribuzione, pignoramento dei beni immobili tramite iscrizione di ipoteca legale e comunque con tutti i mezzi di recupero coattivo previsti dalla legge), in piena osservanza delle norme legislative e regolamentari vigenti.

È cura dell'Affidatario verificare di volta in volta la possibilità di ricorrere allo strumento del fermo amministrativo come procedura alternativa e complementare al pignoramento mobiliare.

L'invio agli Utenti delle ingiunzioni, preavvisi ed avvisi di fermo, intimazioni di pagamento, atti di natura esecutiva ecc., sono resi noti agli Utenti secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

L'Aggiudicatario cura l'intera procedura coattiva, dal pignoramento all'eventuale vendita e gestione dell'asta pubblica, sotto la propria responsabilità; si può avvalere dell'ausilio di professionisti esterni,

se e in quanto il ricorso all'opera di questi sia necessario per legge o comunque si configuri più vantaggioso in termini di economicità, efficienza e/o efficacia per l'azione esecutiva promossa, previo assenso della Stazione Appaltante e senza oneri aggiuntivi per quest'ultima.

Tale attività è remunerata all'interno della commissione di risultato definita negli articoli seguenti e soggetta a sconto oltre al valore delle spese forfettariamente riconosciute nel successivo art. 10.

La Stazione appaltante si riserva, in corso di esecuzione del contratto, di affidare all'aggiudicatario anche il servizio di cessione pro-soluto dei crediti valutati come inesigibili alle condizioni definite in sede di gara.

L'Affidatario e la Stazione Appaltante concordano la forma e i contenuti degli atti da inviare agli Utenti periodicamente.

Entro i termini di decadenza e prescrizione previsti dalla normativa vigente, l'Affidatario deve avviare l'attività di recupero del credito.

Tutti i costi sostenuti per l'attività di recupero dei crediti sono addebitati all'utente.

Ogni atto inviato deve essere corredato da tutte le indicazioni necessarie per disporre il pagamento e per richiedere informazioni e/o ottenere dilazioni di pagamento.

La ditta affidataria deve, inoltre, acquisire ed informatizzare tutti i dati riportati sui bollettini di versamento e deve provvedere alla trasmissione alla Stazione Appaltante del rendiconto e di tutte le informazioni relative alle riscossioni (dati analitici e sintetici).

L'Affidatario gestisce per la Stazione Appaltante le fasi cautelari ed esecutive per le quali è retribuito sulla base dei compensi stabiliti al successivo articolo 10.

L'Affidatario prevede modalità che consentano alla Stazione Appaltante, in ogni momento, di associare gli incassi, le richieste di inesigibilità e le ulteriori attività svolte all'elenco dei crediti insoluti inviato, al fine di garantire il corretto e puntuale scambio di informazioni e l'aggiornamento della banca dati.

9. Obblighi dell'Affidatario

Oltre alle incombenze predette, l'Affidatario deve:

- a) avere la disponibilità di una sede operativa dotata degli strumenti e delle risorse umane necessari all'assistenza continua di AMET SpA e degli Utenti;
- b) sottoscrivere una polizza assicurativa con una Compagnia di assicurazione, che assicuri la copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto, per qualsiasi danno che possa essere arrecato alla Stazione Appaltante, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi. I massimali della polizza non devono essere inferiori ad Euro 1.500.000,00 (unmilione cinquecentomila/00) per sinistro e per anno assicurato e devono essere riservati alla copertura esclusiva dei danni derivanti dall'esecuzione del Contratto. Con riguardo agli artt. 1892 e 1893 c.c., in nessun caso eventuali riserve o eccezioni derivanti dall'aggiudicatario saranno opponibili a AMET SpA;
- c) svolgere tutte le attività affidategli con propri capitali, mezzi, personale e con organizzazione a proprio rischio, al fine di conseguire i migliori risultati possibili;
- d) improntare la propria attività a principi di efficacia, efficienza, economicità, semplificazione, trasparenza e buon andamento;

- e) osservare e rispettare le norme legislative e regolamentari vigenti ed emanate in materia, nonché deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi istituzionali della Stazione Appaltante;
- f) osservare e rispettare le modifiche o innovazioni legislative che nel periodo contrattuale interverranno;
- g) concordare con la Stazione appaltante la modulistica da inviare agli Utenti;
- h) attivare un *call center* con il compito di fornire informazioni ed i chiarimenti necessari in relazione alla posizione debitoria dell'utente debitore interessato e/o da parte di un suo delegato o procuratore costituito munito di idonea procura speciale ovvero ai procedimenti di esecuzione attivati. Deve inoltre essere attivata una linea di fax, un indirizzo di posta elettronica e un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) per consentire la trasmissione di documentazione da parte dell'Utente debitore interessato e/o da parte di ogni altro Ente e/o soggetto interessato;
- i) svolgere attività per la ricezione delle richieste degli Utenti (chiarimenti, adesioni all'accertamento, istanze di annullamento/rettifica, eventuali richieste di rateizzazione e ogni altra pratica inerente) quantomeno attraverso l'istituzione di un numero telefonico dedicato;
- j) adoperarsi autonomamente, nel rispetto della normativa vigente, al fine di ottenere qualsiasi elemento, notizia e dato necessari o anche solo utili all'espletamento del servizio;
- k) designare un funzionario responsabile, cui siano attribuiti la funzione e i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale ai sensi delle vigenti normative, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante;
- l) adottare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003. L'Affidatario è, inoltre, tenuto ad adottare, in conformità al Reg. UE 679/2016 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio. All'uopo l'Appaltatore nomina il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente;
- m) agire nel rispetto della Legge 241/1990 e del DPR 445/2000 e s.m.i., per quanto applicabili;
- n) gestire il servizio con sistemi informatici (c.d. gestionale) idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, al fine di consentire alla Stazione Appaltante una rapida rendicontazione per quanto attiene alla gestione contabile e l'estrapolazione di dati statistici necessari;
- o) identificare con codice univoco ogni singolo pagamento al fine di agevolare la Stazione Appaltante nelle proprie attività di verifica;
- p) in ogni momento restituire i dati ricevuti, garantendo il passaggio dei codici identificativi delle utenze in file con formati standard (csv, xls);
- q) aggiornare tempestivamente la posizione di ogni singolo contribuente nel proprio gestionale al fine di consentire la visualizzazione, in qualsiasi momento, dei dati relativi alla situazione debitoria e procedurale di ogni soggetto (rateizzazioni concesse, atti scaricati ed annullati, eventuali sgravi), i relativi incassi e i documenti inviati, ricevuti ed acquisiti nel corso della propria attività. Tutte le informazioni e i documenti devono essere estraibili dalla Società appaltante;
- r) prevedere il versamento di quanto intimato su un apposito conto corrente acceso da Amet S.p.A. a cui l'Affidatario avrà accesso mediante apposita *password* ed *username* per la consultazione del conto corrente al fine di poter visualizzare quotidianamente le riscossioni intercorse;
- s) impiegare personale adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico. Il personale deve, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione delle attività oggetto del presente capitolato, disciplinare e bando di gara. Il personale, assunto in

base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel settore di appartenenza dell'Appaltatore, è a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per AMET SpA. Il personale deve mantenere contegno riguardoso, corretto e non vessatorio nei confronti degli Utenti;

t) sostenere il costo del proprio personale necessario per l'espletamento dell'attività e della relativa formazione;

u) rendere conto, attraverso la redazione di un Report Tecnico – Contabile, delle proprie attività, fornendo mensilmente agli Uffici della Stazione Appaltante competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione e riscossione;

v) per ogni pratica il cui esito sia negativo (c.d. pratica insoluta o insoluto), produrre una relazione d'esito d'intervento completa di documentazione – cartacea o su supporto informatico – relativa alla procedura di riscossione coattiva effettuata con richiesta di discarico per inesigibilità;

w) concordare con la Stazione Appaltante presupposti, limiti e modalità di eventuali piani di rateizzazione in favore degli Utenti;

x) relazionare tempestivamente la Stazione Appaltante di ogni proposta transattiva a saldo e stralcio, che non comporti l'integrale recupero del credito, che l'Aggiudicatario intenda accogliere, allegando tutta la documentazione inerente ed esprimendo una propria valutazione. La Stazione Appaltante decide sulle proposte transattive con proprio insindacabile giudizio. Nel caso in cui l'Affidatario accetti una proposta transattiva senza il previo assenso del Committente, quest'ultimo ha diritto alla corresponsione da parte dell'Appaltatore della quota di credito rinunciata, oltre rivalutazione e interessi applicabili per legge dal dovuto al saldo;

y) in caso di fallimento o altra procedura concorsuale a cui fosse sottoposto un'Utenza, notificare tempestivamente la Stazione Appaltante, in modo che quest'ultima possa provvedere al discarico della pratica e all'intervento autonomo nel procedimento in corso;

z) inviare la rendicontazione degli incassi contestualmente al riversamento;

aa) gestire l'eventuale contenzioso giudiziario inerente alle procedure esecutive, manlevando la Stazione Appaltante delle eventuali spese in caso di soccombenza imputabile ad errore dell'Aggiudicatario;

bb) risarcire la Stazione Appaltante in caso di prescrizione o decadenza della pretesa creditoria per errore imputabile all'Affidatario, corrispondendo al Committente l'integrale capitale, oltre rivalutazione e interessi applicabili per legge dal dovuto al saldo.

10. Corrispettivo e durata del servizio, ammontare dell'appalto

Il servizio viene compensato prevalentemente mediante la commissione di risultato sulle somme effettivamente riscosse.

La fase stragiudiziale prevede per la stazione appaltante sempre ed esclusivamente un compenso a carico degli utenti.

Il valore delle commissioni di risultato, dei corrispettivi e delle spese soggetto a sconto da riconoscere all'Affidatario per lo svolgimento del servizio richiesto risulta dalla seguente tabella riepilogativa:

ATTIVITA'	CORRISPETTIVI E SPESE	COMMISSIONI DI RISULTATO	
		Utenti attivi	Utenti cessati

Analisi delle posizioni, due diligence preliminare di esigibilità e analisi del credito	€ 14.000,00	===	===
Courtesy call	===	performance da 0 a 25%	performance da 0 a 20%
		2,5%	3,5%
		performance da 25,01 a 35,00%	performance da 20,01 a 30,01%
		5%	7%
		performance da 35,01% a 55,00%	performance oltre il 30,01%
Recupero stragiudiziale degli importi esigibili	===	7% retroattivo	9% retroattivo
		performance dal 55,01% al 75%	performance da 0 a 8%
		10%	7%
		performance oltre il 75,00%	performance da 8,01 a 16,01%
		12% retroattivo	12%
Presidio in sede	€ 300,00 a settimana	===	===
Rintraccio telefonico € 1			
Rintr. Light (posto di lavoro) € 5			
Rintr. Full (com dati di dettaglio) € 22			
Fase monitoria e fase esecutiva	Deposito e gestione del decreto ingiuntivo € 105,00	16% sulla sorte capitale Le spese liquidate dal giudice sono di competenza dell'Affidatario. Se pagate dal debitore l'Affidatario provvederà a restituire alla Stazione appaltante spese ed onorari	
	Precetto € 70,00		
	Procedure mobiliari di importo fino a euro 2.500 € 70,00		
	procedure mobiliari di importo superiore a 2.500 euro € 100,00		
	Procedure Immobiliari € 300,00		
	Opposizione al decreto ingiuntivo € 455,00		
	Spese vive (contributo unificato, marche da bollo, ecc.) a piè di lista senza applicazione di ribasso		

Nel caso in cui parte dei crediti riscossi siano frutto di una attività di Amet S.p.A., già espletata alla data di messa a disposizione delle posizioni debitorie da parte della Stazione appaltante, le commissioni di risultato riconosciute su tali posizioni saranno dimezzate.

L'utente sarà correttamente informato degli aggi, spese ed accessori che è tenuto a versare direttamente sulla lettera.

Il valore massimo presunto dell'appalto, calcolato moltiplicando l'aggio riconosciuto in caso di riscossione del credito per il valore complessivo dei crediti affidati alla società appaltatrice, è pari ad € 927.488,68.

La società appaltatrice addebiterà all'utente moroso tutte le spese necessarie per l'esecuzione delle attività di riscossione, in particolare spese postali, giudiziarie, di notifica, ecc.

I valori massimi di riferimento per le spese rimborsabili dalla Stazione appaltante per procedure esecutive, in caso di esito negativo dell'intera attività giudiziaria di recupero, a seguito di pignoramento, sono i seguenti:

- a. Entro il limite massimo di € 15,00, meno il relativo ribasso offerto dall'appaltatore in sede di gara, per ogni utenza con debiti di importo complessivo minore o uguale a € 500,00;
- b. Entro il limite massimo di € 30,00, meno il relativo ribasso offerto dall'appaltatore in sede di gara, per ogni utenza con debiti di importo complessivo maggiore di € 500,00 e minore o uguale a € 1.000,00;
- c. Entro il limite massimo di € 60,00, meno il relativo ribasso offerto dall'appaltatore in sede di gara, per ogni utenza con debiti di importo complessivo maggiore di € 1.000,00 e minore o uguale a € 8.000,00;
- d. Entro il limite massimo di € 300,00, meno il relativo ribasso offerto dall'appaltatore in sede di gara, per ogni utenza con debiti di importo complessivo maggiore di € 8.000,00;

Il servizio deve essere espletato nel termine di 12 mesi dalla data di avvio servizio risultante dall'apposito verbale sottoscritto dal direttore dell'esecuzione. La Stazione appaltante si riserva di prorogare il servizio per ulteriori 12 mesi.

11. Versamenti

I versamenti saranno effettuati dagli utenti direttamente sull'apposito conto corrente acceso da Amet S.p.A.. L'affidatario dovrà emettere fattura all'Amet sulla base della rendicontazione degli aggi versati dagli utenti, separata indicazione in fattura dovranno avere gli aggi a carico della stazione appaltante sulle somme stornate per effetto di eventuali sgravi concessi agli utenti.

L'Affidatario dovrà effettuare la rendicontazione delle posizioni riscosse riportando nel dettaglio tutte le somme incassate, evidenziando l'importo del debito e di quanto recuperato dall'utente, la somma spettante all'appaltatore a titolo di rimborso spese e l'aggio applicato, suddiviso nelle quote a carico della stazione appaltante e dell'utente, le eventuali compensazioni e gli eventuali crediti residui.

12. Pagamenti in favore dell'Aggiudicatario

Contestualmente alla rendicontazione delle posizioni riscosse, l'Affidatario redige un apposito atto contabile (fattura) con l'indicazione del compenso e delle spese rimborsabili per il periodo di riferimento. Tale documento è emesso previo accertamento da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, della prestazione effettuata in termini di quantità e qualità (art. 307, comma 2, D.P.R. 207/2010).

Nessuna spesa, che rimane comunque a carico dell'utente moroso, sarà rimborsata all'Appaltatore per crediti non riscossi o parzialmente riscossi. Solo in caso di esito negativo dell'intera attività giudiziaria di recupero, a seguito di pignoramento, sarà riconosciuto un rimborso fissa nei limiti dei valori massimi di riferimento per le spese rimborsabili dalla Stazione appaltante per procedure esecutive di cui al precedente prospetto. Non sarà possibile richiedere anticipi su tali spese di procedura.

I pagamenti da parte del Committente sono effettuati a mezzo di bonifico bancario, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura.

L'Affidatario deve comunicare gli estremi identificativi del conto corrente bancario/postale nel quale AMET SpA accrediterà, mediante bonifico, tutti i pagamenti relativi all'esecuzione del presente appalto, al più tardi

entro sette giorni decorrenti dall'accensione dello stesso o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Entro lo stesso termine devono essere comunicate le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto conto.

L'Appaltatore ha l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento da parte della Stazione Appaltante. L'Aggiudicatario rinuncia a far valere qualsiasi eccezione d'inadempimento di cui all'art. 1460 del Codice Civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali è ritenuto contrario alla buona fede e l'Appaltatore è considerato diretto responsabile di eventuali danni causati a AMET SpA e dipendenti da tale interruzione.

I corrispettivi sono pagati con le modalità previste dal presente capitolato e sono subordinati:

- alla regolarità contributiva dell'Appaltatore;
- alla verifica di cui all'articolo 48 bis del DPR 602/73.

L'Affidatario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

Il contratto s'intende risolto di diritto nel caso in cui anche una sola transazione finanziaria relativa all'affidamento sia stata eseguita senza avvalersi degli strumenti di pagamento idonei ad assicurare la piena tracciabilità della relativa operazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 9-bis della Legge 136/2010 e s.m.i..

In caso di accertati inadempimenti degli obblighi assunti con il presente Capitolato, AMET SpA sospende i pagamenti fino alla regolarizzazione.

A tutela della responsabilità derivante dalla previsione dell'articolo 29, comma 2 del Decreto Legislativo 10/9/2003, n. 276 e s.m.i., AMET SpA si riserva di trattenere dai pagamenti dei corrispettivi le somme necessarie a garantirsi dalla responsabilità di cui all'ora citato articolo 29, nel caso siano state rilevate o segnalate, nel corso dello svolgimento dei servizi, irregolarità contributive o retributive nei confronti delle maestranze dipendenti dell'Affidatario.

L'Affidatario garantisce alla Stazione Appaltante l'accesso ai dati e alle informazioni necessari a verificare la regolarità retributiva e contributiva dei propri dipendenti; l'omessa collaborazione in tal senso giustifica di per sé il trattenimento precauzionale dei pagamenti secondo quanto previsto alla lettera b) del precedente comma.

È vietata qualunque cessione di credito e qualunque procura o delega all'incasso, salva l'applicazione all'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.

In sede di esecuzione del contratto, le Parti possono concordare modalità di compensazione dei riversamenti e dei pagamenti delle fatture.

13. Personale

L'Affidatario, in quanto datore di lavoro, ha l'obbligo di assicurare, con continuità, il regolare funzionamento del servizio, organizzando autonomamente il lavoro e garantendo la presenza di personale idoneo, per numero e qualifica.

Almeno 10 (dieci) giorni prima dell'inizio di efficacia del contratto, salvo diversa definizione tra le parti in funzione di ragioni specifiche, l'Aggiudicatario deve fornire alla Stazione Appaltante un elenco dettagliato degli operatori che intende impiegare nell'espletamento del servizio, con le relative qualifiche professionali

e i corsi di aggiornamento effettuati e/o in essere (*curricula vitae*). La Stazione Appaltante entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento dei dati sopra citati, può disporre la non utilizzazione di quelle persone prive dei requisiti o che ritenesse, a proprio insindacabile giudizio, non idonee. In caso di sostituzione o di aggiunta di personale, l'elenco di cui sopra dovrà essere aggiornato e trasmesso entro 10 (dieci) giorni, a AMET SpA. Tali dati devono essere comunque forniti ogni volta AMET SpA ne faccia richiesta.

L'Affidatario, sotto la propria personale responsabilità, deve iscrivere tutto il personale, agli Enti ed Istituti previdenziali ed assistenziali previsti dalle vigenti disposizioni legislative; deve inoltre osservare ed applicare nei confronti dei propri dipendenti tutte le disposizioni contenute nel contratto di categoria in vigore.

In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'Affidatario, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In ogni caso sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della Stazione Appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

La Stazione Appaltante rimane completamente estranea ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra l'Appaltatore ed il personale. Nessun diritto può essere fatto valere verso la Stazione Appaltante se non previsto da disposizioni di legge.

14. Sicurezza nei luoghi di lavoro

L'Affidatario dichiara di essere a conoscenza delle norme disciplinanti la sicurezza sul lavoro e delle responsabilità poste in capo ai datori di lavoro, a dirigenti e preposti, nel quadro dei propri obblighi di protezione dei lavoratori dai rischi cui sono esposti durante il lavoro e, pertanto, la Stazione Appaltante è sollevata da ogni responsabilità nel caso di infortuni o danni subiti dai dipendenti dell'Aggiudicatario. Conseguentemente si impegna ad osservare e far osservare tutte le disposizioni, le norme tecniche ed i regolamenti vigenti per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e per la tutela della salute durante il lavoro. Quanto sopra costituisce richiamo delle disposizioni gravanti sull'Aggiudicatario per il rispetto delle norme prescritte in materia di sicurezza del lavoro e la cui attuazione costituisce obbligo ineludibile, pena l'applicazione delle sanzioni previste, se inosservate le sopra menzionate norme. La corretta ed esatta applicazione di ogni adempimento e prescrizione disposti dalle norme per la prevenzione di infortuni e rischi di ogni genere, restano di esclusiva responsabilità del Responsabile del Servizio designato o suoi preposti.

La mancata applicazione determina la facoltà da parte di AMET SpA di:

- richiamare verbalmente o per iscritto l'Aggiudicatario per mancato rispetto delle norme di sicurezza;
- in caso di protratto inadempimento successivo a un richiamo scritto, risolvere di diritto il contratto.

L'Aggiudicatario non può richiedere alcun compenso o indennizzo a causa di tali provvedimenti e AMET SpA si riserva, in caso di ripetute inadempienze, di chiedere l'intervento dell'Ispettorato del Lavoro.

15. Riservatezza e segreto d'ufficio

L'Affidatario ed i suoi dipendenti o collaboratori sono vincolati dal segreto d'ufficio; pertanto, le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione delle attività affidate non possono in alcun modo ed

in qualsiasi forma essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento dell'affidamento. Deve essere inoltre garantita l'integrale osservanza del Reg. UE n. 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. n. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di protezione dei dati personali. In caso di accertata responsabilità del personale dipendente per violazione degli obblighi imposti dal presente articolo, l'Affidatario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che sia venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatta salva la possibilità della Stazione Appaltante di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

16. Vigilanza e controlli

La Stazione Appaltante si riserva di eseguire, in qualsiasi momento, ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio, in modo da accertare che le attività svolte, siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali.

L'Affidatario è tenuto:

- a) a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici che la Stazione Appaltante ritenga opportuno eseguire;
- b) fornire alla Stazione Appaltante tutte le notizie ed i dati che le saranno richiesti, nei termini stabiliti dalla normativa vigente.

La Stazione Appaltante ha il potere di procedere, a mezzo dei propri uffici, ad ogni forma di controllo e di esame degli atti d'ufficio. L'Appaltatore deve tenersi a disposizione della Società per ogni controllo che sia ritenuto opportuno. Per detti controlli l'Affidatario deve mettere a disposizione tutta la documentazione richiesta presso i suoi uffici.

La regolare esecuzione è accertata previa verifica di conformità delle prestazioni contrattuali; le attività di verifica sono dirette a certificare che le prestazioni siano state eseguite a regola d'arte, in conformità e nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato, nell'offerta tecnica predisposta dall'Affidatario in sede di gara, nonché nel rispetto delle eventuali norme di settore.

In caso di difformità del servizio rispetto a quanto richiesto, si procede all'applicazione delle penalità di cui al presente capitolato.

L'Affidatario è sempre tenuto al risarcimento dei danni a lui imputabili.

L'Affidatario si impegna a porre AMET SpA in condizioni di effettuare tali controlli in spirito di lealtà e reciproca fiducia obbligandosi a rimuovere ogni ostacolo che intralci il controllo da parte dei soggetti delegati alle verifiche.

17. Responsabilità verso terzi e assicurazione

Le attività oggetto del presente affidamento devono essere realizzate osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nel presente capitolato, disciplinare e bando di gara, in modo da non configurare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi di AMET SpA e dei Comuni dalla stessa forniti.

L'Appaltatore è responsabile di qualsiasi danno causato a terzi nella gestione del servizio e solleva AMET SpA da ogni responsabilità diretta ed indiretta, sia civile che penale, sia per danni alle persone sia alle cose, che dipenda dal servizio assunto.

A fronte di quanto sopra l'appaltatore manleva la Stazione Appaltante da ogni pretesa e/o azione dovesse essere intrapresa da terzi per fatti propri e/o di propri dipendenti e/o di propri collaboratori ex art. 1381 del Codice Civile, assumendosi l'onere di rimborso di qualsiasi spesa conseguente anche per eventuali perizie tecniche e/o assistenze legali.

L'Affidatario deve presentare a AMET SpA, prima dell'inizio del servizio e valida fino alla conclusione di ogni affidamento, una polizza assicurativa per l'RCT dedicata a copertura dei rischi inerenti all'appalto in oggetto, con massimale non inferiore ad Euro 1.500.000,00 (un milionecinquecentomila/00).

In alternativa alla stipulazione di tale polizza, l'appaltatore può dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copra anche il contratto svolto per conto di AMET SpA, precisando che il massimale per sinistro e per anno assicurato non sia inferiore ad Euro 1.500.000,00 (un milionecinquecentomila/00). Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Eventuali scoperti o franchigie di polizza non possono essere opposte a AMET SpA e restano in ogni caso a carico dell'Appaltatore, così come eventuali sinistri di importo superiore al massimale di polizza. Tale polizza RCT deve essere tale da coprire i danni causati dall'Affidatario e da tutti gli altri soggetti coinvolti nell'esecuzione contrattuale a vario titolo.

18. Penali

In caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente capitolato speciale, disciplinare, bando di gara e dalle disposizioni vigenti, l'Affidatario, oltre all'obbligo di ovviare nel più breve tempo possibile - e comunque nei termini di volta in volta indicati da AMET SpA -, fermo restando le altre forme di responsabilità e fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, è passibile di penalità (art. 1382 c.c.).

In particolare, si individuano espressamente le seguenti penali:

- a) in caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente CSA, è applicata una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni singola violazione e per ogni giorno di ritardo;
- b) in caso di mancato contatto con l'Utente e/o notifica di atti delle procedure entro i termini previsti dal CSA, è applicata una penale pari al 10% (dieci per cento) del valore della pratica per ogni giorno di ritardo;
- c) in caso di errori nella rendicontazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo imputazione di somme ad altro soggetto/pratica, errata ripartizione dell'incasso), è applicata una penale pari al 10% dell'ultimo riversamento mensile effettuato;
- d) in caso di errori nella rendicontazione e/o riversamento che obblighino la Stazione Appaltante alla restituzione di somme, è applicata una penale pari al 50% (cinquanta per cento) della somma restituita;

e) la mancata reperibilità del Responsabile del Servizio dell'Affidatario o dei suoi preposti comporta la penalità di Euro 150,00 (centocinquanta/00) per ogni violazione;

f) qualora la Stazione Appaltante esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi, può richiedere all'Appaltatore il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione del 50% (cinquanta per cento) per rimborso di oneri di carattere generale.

Il pagamento delle penali deve avvenire entro dieci giorni dalla conclusione della procedura di contestazione.

E' in ogni caso fatta salva la facoltà di chiedere la risarcibilità dell'ulteriore danno.

Il totale delle penali non può comunque essere superiore al 10% (dieci per cento) del valore del contratto ai sensi dell'art. 298 comma 1 e 145 comma 3 del DPR n. 207 del 5/10/2010.

Le infrazioni anzidette sono accertate da AMET SpA o da suoi incaricati anche in seguito alle comunicazioni degli Utenti o Enti pubblici.

AMET SpA dà comunicazione della contestazione all'Affidatario che può, entro e non oltre 15 (quindici) giorni, produrre le eventuali memorie giustificative o difensive dell'inadempienza riscontrata.

Esaminate queste, o trascorso inutilmente il termine anzidetto, AMET SpA esprime il proprio giudizio, applicando, se del caso, una penalità come sopra determinata.

Non si applica alcuna penale per inadempimenti legati a cause di forza maggiore che, comunque, vanno tempestivamente documentati. L'Affidatario deve concretamente attivarsi in modo tale da permettere di riattivare subitaneamente il servizio in condizioni di sicurezza.

L'applicazione della penalità come sopra descritto non estingue il diritto di rivalsa di AMET SpA nei confronti dell'Affidatario per eventuali danni patiti e/o patendi, né il diritto di rivalsa di terzi, nei confronti dei quali l'Affidatario rimane comunque ed in qualsiasi caso responsabile per eventuali inadempienze.

L'ammontare delle penalità e l'importo delle spese per i servizi o per le forniture eventualmente eseguite d'ufficio sono, di norma, trattenute da AMET SpA sulla prima fattura in scadenza o, in caso di insufficiente capienza, anche su quelle successive.

Nell'eventualità che la rata non offra margine sufficiente, AMET SpA ha diritto di rivalersi delle somme dovutegli sull'importo cauzionale. Pena la decadenza dell'appalto, tale importo deve essere ricostituito nella sua integrità entro quindici giorni.

Le penalità non prescindono dall'azione per la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile e dall'azione per il risarcimento del danno per l'affidamento ad altri degli obblighi contrattuali.

19. Esecuzione d'ufficio

Qualora si verificano inadempienze contrattuali e/o la sospensione anche parziale dei servizi, e ove l'Affidatario inadempiente (regolarmente diffidato) non ottemperi agli ordini scritti ricevuti entro il termine ultimativo stabilito da AMET SpA, quest'ultima può eseguire d'ufficio i servizi necessari al regolare svolgimento dell'appalto, direttamente ovvero individuando un altro operatore economico.

AMET SpA, oltre alle eventuali penalità, si rivale nei confronti dell'Affidatario di tutte le maggiori spese, dirette o indirette, sostenute per l'esecuzione d'ufficio dei suddetti servizi, la cui attestazione avvenga sulla base delle relative fatture e/o note di spesa, mediante trattenuta sul primo pagamento utile o rivalendosi sulla cauzione definitiva, impregiudicata la facoltà di AMET SpA di ogni azione e/o determinazione, in ogni sede, per il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

L'esecuzione d'ufficio non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili, amministrative e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge.

20. Cause di risoluzione

Il contratto può essere risolto anticipatamente nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione scritta avente data certa delle inadempienze all'Affidatario ed assegnazione allo stesso di un termine di 15 (quindici) giorni per le eventuali controdeduzioni. La Stazione Appaltante si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe dell'Affidatario.

Il contratto è risolto di diritto, senza alcuna formalità, nei seguenti casi:

- a) perdita dei requisiti di moralità cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- b) decadenza dalla gestione nei casi previsti dall'art. 13 del Decreto del Ministero delle Finanze n. 289/2000 e s.m.i., ossia la cancellazione dall'Albo ai sensi dell'art. 11 del Decreto del Ministero delle Finanze n. 289/2000 e s.m.i.;
- c) revoca delle autorizzazioni all'esercizio delle attività oggetto dell'appalto;
- d) scoperta di una preesistente o il verificarsi durante la gestione di una causa di incompatibilità prevista dalla normativa vigente;
- e) comportamenti fraudolenti o stato di insolvenza dell'Affidatario;
- f) mancato inizio del servizio alla data fissata;
- g) mancata presentazione della cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
- h) mancato reintegro entro 15 (quindici) giorni della cauzione definitiva ove previsto;
- i) mancata presentazione, inefficacia o qualsivoglia inoperatività della polizza assicurativa;
- j) mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010;
- k) inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- l) perdita della disponibilità della sede operativa dotata degli strumenti e delle risorse umane necessari all'assistenza continua della Stazione Appaltante e degli Utenti e ubicata nel territorio servito da AMET SpA, ovvero mancata attivazione della sede operativa, nei termini dichiarati in sede di gara;
- m) scioglimento, messa in liquidazione, cessazione, apertura di una procedura di fallimento a carico dell'Appaltatore o coinvolgimento dello stesso a procedure concorsuali;
- n) sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dell'Affidatario di uno o più servizi oggetto del presente capitolato;
- o) violazione del divieto di subappalto o di cessione del contratto;
- p) inosservanza delle leggi vigenti in materia e successive modifiche, nel corso del contratto;
- q) applicazione di penalità per un importo complessivo superiore al 10% (dieci per cento) dell'importo del presente appalto;

r) per gravi inadempimenti degli oneri ed obblighi contrattuali e che, previa diffida da parte della Stazione Appaltante, non siano stati sanati (a titolo esemplificativo e non esaustivo: mancata comunicazione delle rendicontazioni previste dal presente contratto, mancata comunicazione relativa al servizio richiesta per l'espletamento delle verifiche sulla corretta gestione dello stesso, violazione degli obblighi di riservatezza);

s) nelle altre ipotesi previste dalla legge, dal presente Capitolato, Disciplinare e Bando di gara.

Ove nel corso del contratto, fossero emanate norme legislative o regolamentari che determinino l'abolizione di alcune delle voci di credito oggetto del presente appalto, l'Affidatario continuerà la gestione degli altri crediti affidati agli stessi patti e condizioni.

In ogni caso di risoluzione per inadempimento dell'Affidatario, AMET SpA procede all'incameramento della cauzione definitiva e l'Affidatario è tenuto all'integrale risarcimento dei danni, ivi compresi i maggiori costi derivanti dall'esecuzione d'ufficio, e al rimborso di tutte le maggiori spese che derivassero a AMET SpA per effetto della risoluzione stessa.

In tutti i casi di risoluzione del contratto per causa dell'Appaltatore, AMET SpA ha la facoltà di affidare a terzi il servizio, ai sensi e nelle forme di cui al D.lgs. 50/2016. All'Appaltatore del servizio inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla Stazione Appaltante rispetto a quelle previste dal contratto risolto. L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Le parti convengono che AMET SpA possa compensare il credito a titolo di risarcimento danni con quanto dovuto all'Affidatario per le prestazioni regolarmente eseguite.

Per quanto non espressamente regolato nel presente contratto, relativamente alla disciplina della risoluzione e del recesso dal contratto, trovano applicazione le disposizioni di cui agli artt. 1453 e seguenti del codice civile.

In caso di risoluzione del presente contratto, l'Appaltatore si impegna, sin d'ora, a fornire al Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire a quest'ultimo di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai lavori, servizi o forniture regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

21. Domicilio, comunicazioni, sede operativa

L'Affidatario deve obbligatoriamente comunicare a AMET SpA il proprio domicilio, a tutti gli effetti derivanti dal contratto d'appalto, prima della stipula del contratto e comunque prima dell'inizio del servizio.

Pertanto tutte le comunicazioni di servizio, contestazioni, diffide, ordini di servizio e quant'altro, inerenti ai servizi contemplati nel presente contratto, saranno indirizzate all'Affidatario ed al suo legale rappresentante presso il domicilio eletto a norma del precedente capoverso.

L'Affidatario deve essere in possesso di apparecchio telefonico, apparecchiatura fax e personal computer con accesso ad internet ed un indirizzo e-mail tradizionale e un indirizzo di posta certificata.

Per tutta la durata dell'affidamento, l'Aggiudicatario disporrà di una sede operativa dotata degli strumenti e delle risorse umane necessari all'assistenza continua di AMET SpA e degli Utenti. Resteranno a carico dell'Affidatario gli oneri, nessuno escluso ed eccettuato, derivanti dall'uso della predetta struttura, le spese

per l'ordinaria e straordinaria manutenzione della stessa, nonché gli eventuali adeguamenti igienico-sanitari ed impiantistici derivanti dalle norme di legge.

22. Responsabile del servizio e reperibilità

L'Affidatario, almeno 15 (quindici) giorni lavorativi antecedenti all'inizio del servizio, deve comunicare formalmente a AMET SpA il nominativo del Responsabile del Servizio oggetto del presente appalto, unitamente all'indirizzo della sede, il numero di telefono, fax e l'indirizzo e-mail.

L'Affidatario deve inoltre comunicare nella stessa nota il nominativo di una o più persone delegate a sostituire il Responsabile del Servizio, in caso di sua indisponibilità (c.d. preposti).

Il Responsabile del Servizio deve essere un professionista competente in materia, con comprovata esperienza nella gestione di un servizio simile a quello oggetto della presente procedura, come dimostrato nella documentazione tecnica presentata dall'Affidatario in sede di gara.

Il Responsabile del Servizio ha il compito di sorvegliare il corretto svolgimento dei servizi oggetto del presente affidamento e di intervenire tempestivamente al fine di risolvere eventuali situazioni di emergenza che dovessero crearsi nel corso delle attività oggetto del presente appalto, oltre ad assicurare il rispetto della normativa vigente.

L'eventuale sostituto deve svolgere le stesse funzioni del Responsabile del Servizio e deve essere reperibile al medesimo recapito telefonico, comunicato a AMET SpA per il Responsabile del Servizio.

23. Controversie e foro competente

La competenza territoriale in ordine a qualsiasi causa dovesse insorgere tra le parti sull'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto è riservata in via esclusiva al Foro di Trani.

L'Amministratore Delegato

Avv. Giuseppe PAOLILLO

AMET SPA 76125 TRANI (BT)	
RIC.	1 - FEB. 2022
Prot. N°	1394

